

國家圖書館 107 年度提升服務品質執行計畫

壹、計畫依據

依據教育部 107 年 3 月 8 日臺教綜(一)字第 1070033216 號函頒「教育部 107 年度提升服務品質實施計畫」辦理。

貳、計畫目標

- 一、廣宣多元服務資訊，進行有效服務行銷。
- 二、建立標準作業流程，強化服務專業程度。
- 三、提供合宜服務環境，建構友善網路服務。
- 四、提升服務遞送效能，保障服務取用公平。
- 五、開放政府透明治理，建立互信合作環境。
- 六、擴大社會參與管道，重視民意回饋意見。
- 七、落實資訊透明公開，精進服務處理機制。
- 八、規劃實質創新措施，提供有感優質服務。

參、執行對象

本館各組室、國際標準書號中心、書目資訊中心、出版中心及漢學研究中心。

肆、執行期程

自民國 107 年 1 月起至民國 107 年 12 月止，計 1 年。

伍、計畫內容

依據教育部函頒實施計畫之實施策略、實施要項與本館特色，制訂提升服務品質之推動做法如下表：

實施要項 執行項目	推動做法	承辦 單位	預定完 成時間
一、基礎服務			
(一)服務一致及正確 1. 申辦業務標準作業流程訂定情形	1.1 規劃及執行圖書資訊服務政策，訂定包括「閱覽服務規定」、「自修室使用規範」、「研究小間使用須知」、「團體討論室使用須知」、「存物櫃使用須知」、「讀者電腦使用須知」、「平板電腦借用須知」及「數位資源授權利用作業要點」等規定，以維持服務品質。	知識服務組	107 年 12 月
	1.2 受理申辦 ISBN/CIP/ISRC 作業均訂定標準作業流程，並於本館網站「全國新書資訊網」及「國際標準錄音錄影資料代碼查詢系統」公告周知。	國際標準書號中心	107 年 12 月
	1.3 訂定特藏文獻閱覽相關服務之申辦作業流程，包括借閱、複印、教學閱覽、利用授權等，並製作服務說明。	特藏文獻組	107 年 12 月
	1.4 受理申辦「外籍學人來臺研究漢學獎助」、接受外交部委辦「臺灣獎助金」，以及受理投稿《漢學研究》、《漢學研究通訊》等相關事宜之相關規定、程序、申請均於網頁公	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月

實施要項 執行項目	推動做法	承單	辦位	預定完成時間
	布。			
	1.5 建立內部作業標準化，實施內部控制制度，截至目前為止全館 15 個組室(中心)總共納入 66 項內部控制作業程序，並依實際情況與風險評估結果持續辦理滾動式修正。	主計室		107 年 12 月
2. 服務及時性	2.1 建置「圖書調閱查詢系統」，提供讀者即時查詢個人調閱圖書之狀態及處理進度。	知識服務組		每日持續辦理
	2.2 建置「網路申辦閱覽證」、「自修室座位預約系統」、「電腦檢索座位預約系統」及「團體討論室預約系統」等線上即時服務系統，方便讀者利用本館。	知識服務組		每日持續辦理
	2.3 提供臨櫃、網路、電話、書信等多元便利之參考諮詢服務管道。	知識服務組		每日持續辦理
	2.4 「單一登入入口網站」會員申請：系統於讀者填寫申請資料並送出申請後，即發送確認通知予申請者；讀者收到通知後即可使用會員服務。	數位知識系統組		每日持續辦理
	2.5 電子報訂閱服務：系統於讀者填寫申請資料並送出申請後，即發送確認通知予申請者；讀者即可定期收到各期電子報內容。	數位知識系統組		每日持續辦理
	2.6 活動線上報名服務：系統於讀者填寫報名資料並送出申請後，即發送報名結果訊息予申請者。	數位知識系統組		每日持續辦理
	2.7 透過「NBINet 書目品質管理系統」，主動即時回應合作館書目檢核結果，每日合作單位上傳的所有書目資料，力求當月全數處理完成。	書目資訊中心		每月持續辦理
	2.8 處理 ISBN/CIP/ISRC 申請案件皆依公告作業時程完成。	國際標準書號中心		每日持續辦理
	2.9 依據特藏文獻閱覽各項申辦作業流程，於處理時限內完成民眾申請案件。	特藏文獻組		每日持續辦理
	2.10 建置館藏目錄查詢系統「書目勘誤」功能，提供讀者對書目內容錯誤資訊的反映管道，提高公用目錄的正確性。	館藏發展及書目管理組		每月持續辦理
	2.11 建置編目園地資源組織「諮詢服務」，提供各界諮詢分類、編目及權威控制等相關問題，由專人提供專業回復並提供各界參考利用。	館藏發展及書目管理組		每月持續辦理
	2.12 提供讀者急需用書速編服務，讀者可以臨櫃、電話或各公務信箱提出急需用書需求，並由本館儘速完成書目相關作業供讀者取閱。	館藏發展及書目管理組		每月持續辦理
	2.13 提供讀者推薦書單速編服務，本館接獲「線上書刊推介」或「電子郵件意見」反映無法查獲需閱覽之圖書，並進一步確認本館館藏情況後採取速編，或如無館藏購買入藏並速編上架供閱。	館藏發展及書目管理組		每月持續辦理
3. 服務人員專業度	3.1 為強化館員資訊應用及資訊專業能力、提升讀者服務品質，規劃辦理館員資訊專業訓練課程；並不定期薦送館員參加館外相關研習。	數位知識系統組		107 年 12 月
	3.2 要求同仁積極參與本館內部之「編目規範討論會議」，瞭解與熟悉技術服務相關作業流程、業務運作與未來規劃方向。	國際標準書號中心		107 年 12 月
	3.3 辦理本館專業人員赴古籍典藏及文獻修復等單位進行參訪或參與會議，培育古籍研究與修復人才，提升專業能量。	特藏文獻組		107 年 12 月

實施要項	推動做法	承辦單位	預定完成時間
執行項目			
	3.4 由本館同仁出國開會或辦理展覽等學術活動時，安排參訪當地圖書館或大學等文教機構，就相關業務進行觀摩學習，以提升圖書資訊專業能力。	國際合作組	107 年 12 月
	3.5 接待「外籍學人來臺研究漢學獎助」，接受外交部委辦「臺灣獎助金」協助學者來臺研究，採用雙語專業服務，與國際接軌。每年接待超過 100 人次。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月
	3.6 派遣同仁參加網路統計工具相關課程，完成 2 人次，每人每年 8 小時之教育訓練以提升網路管理與掌握使用狀況之能力。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月
	3.7 每年辦理編目專業人員培訓課程，學員來自全國各類型圖書館工作人員，由本館編目人員及相關領域學者授課。	館藏發展及書目管理組	107 年 12 月
	3.8 編目園地提供資源組織諮詢服務，提供各界諮詢分類、編目及權威控制等相關問題，由專人提供專業回復。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	3.9 規劃並辦理本館館員教育訓練，增進提供服務之各項專業知能。	圖書館事業發展組	107 年 12 月
	3.10 規劃並辦理各類型圖書館館員的專業培育，提供館員充實專業素養之多元管道。	圖書館事業發展組	107 年 12 月
	3.11 規劃並辦理遠距學園之數位學習課程，提供圖書館員、公務人員及社會大眾優質之數位學習平臺。	圖書館事業發展組	107 年 12 月
4. 其他符合指標之數據或具體事證明	4.1 辦理 NBINet 合作編目研習會 1-2 場，推廣書目處理相關標準作業流程，並提升館員對編目資源發展應用趨勢之了解。	書目資訊中心	107 年 12 月
	4.2 透過 ISBN 總部官網消息、通訊、電子郵件等關注有關 ISBN 最新發展訊息以及年會會後發展，接軌國際 ISBN 發展趨勢，使各項服務符合國際現況。	國際標準書號中心	107 年 12 月
	4.3 本館各類型館藏資料分類編目處理作業全球化，符合國際規範，便於資料交換與與全球共享。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	4.4 實施西文圖書資料採編一貫作業，編目前進行 OCLC Worldcat 查詢，查得相同書目直接進行抄錄編目，節省原編作業的時間，可快速完成編目。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
(二) 服務友善	1.1 定時進行各閱覽室書籍整架，提高圖書架位正確度，便利讀者查找。	知識服務組	每週持續辦理
1. 服務設施合宜程度	1.2 檢視臨櫃申辦服務設施標示，提供申辦表單及填寫範例，備妥指導簡介、文具、老花眼鏡。	知識服務組	每日持續辦理
	1.3 利用休館日查檢閱覽室服務設備，包括電腦、微縮閱讀複印機的可用性並進行維護，以確保設備品質。	知識服務組	每週持續辦理
	1.4 設置掃描設備，便利讀者儲存研究資料，減少紙張影印量，達到節能減碳、淨化空氣的目的。	知識服務組	每日持續辦理
	1.5 推動數位閱讀，配合本館「電子書刊送存閱覽服務系統」、「電子書 ATM 系統」及「臺灣華文電子書庫」之建置，於 3 樓期刊閱覽室設立「數位閱讀體驗區」，提供線上瀏覽及借閱電子書、電子雜誌及電子報等服務。	知識服務組	每日持續辦理
	1.6 為便利讀者利用本館館藏進行學術研究與團體研討，於 2 樓及 3 樓設置團體討論室，可供 3-8 人共學討論。	知識服務組	每日持續辦理
	1.7 為便利讀者於館內進行學術研究，於 5 樓、6 樓設置研究小間，提供研究者申請。	知識服務組	每月持續辦理

實施要項	推動做法	承辦單位	預定完成時間
執行項目			
	1.8 為推廣館藏電子資源之使用，提供平板電腦免費借用服務，供讀者閱讀電子書及查檢網路資源等。	知識服務組	每日持續辦理
	1.9 設置電子看板，提供開館時間、活動時間及場地、宣傳海報、公車到站等服務資訊。	數位知識系統組	每月持續辦理
	1.10 全館提供 Wi-Fi 無線上網服務 (1)ncl_reader：提供讀者存取教育、組織及政府機構網站(.edu/.org/.gov)，並可存取限本館館內使用的電子資料庫。 (2)iTaiwan：提供讀者無使用限制之無線網路服務。	數位知識系統組	每月持續辦理
	1.11 提供舒適方便的民眾申辦服務設施與空間。	國際標準書號中心	107 年 12 月
	1.12 提供符合安全性、無障礙、具性別友善的空間環境，包括經過認證之哺乳室、無障礙升降設備及坡道服務鈴、廁所緊急求助鈴、監視系統等各項設施設備，並與周邊合法登記立案之托育服務機構合作，提供本館同仁子女優惠之托育服務。	秘書室、人事室	每日持續辦理
	1.13 檢視與改善公共空間之環境與設備。	秘書室	每月持續辦理
2. 網站使用便利性	2.1 建置數位影音服務系統，提供豐富多元之數位錄音與錄影的歷史檔案與節目，並依授權播放範圍，提供公眾聽閱。	知識服務組	每月持續辦理
	2.2 本館網站為響應式網頁，以使用者為導向設計，滿足使用者操作與瀏覽的便利性，所有網頁兼顧手機、平板電腦等行動裝置及不同尺寸螢幕的顯示需求。	數位知識系統組	每月持續辦理
	2.3 本館網站版面配置方便瀏覽，首頁呈現網站最主要的內容與服務，使用一致的字型、顏色與尺寸，網頁圖片兼顧清晰品質與下載時間，內容呈現要求標題與內容明確易讀。	數位知識系統組	每月持續辦理
	2.4 本館網站支援常用之瀏覽器，如 IE、Chrome、Firefox、Safari 等，畫面顯示效果具一致性，各項功能正常顯示及容易操作。	數位知識系統組	每月持續辦理
	2.5 本館網站建立搜尋引擎優化 (SEO) 關鍵字及摘要設定，利用網頁標頭 (HEAD) 內出現關鍵字，讓資訊可以快速的被依照設定的內容建置索引，以提升網站曝光度。	數位知識系統組	每月持續辦理
	2.6 本館網站提供 Google (進階搜尋)、本館網站資料查詢及使用網站服務。	數位知識系統組	每月持續辦理
	2.7 本館網站提供臺灣書目整合查詢、網頁整合查詢等多元及便利的資訊檢索服務。	數位知識系統組	每月持續辦理
	2.8 本館網站提供之文件格式，一致採用可編輯的 ODF 文書格式及非可編輯的 PDF 文書格式，方便讀者利用。	數位知識系統組	每月持續辦理
	2.9 已建立網站維護及管理作業準則，各單位指派專人維護網頁資訊，並定期查檢網頁更新及連結情形，以確保網站內容的正確性及有效連結。	數位知識系統組	每月持續辦理
	2.10 建置「全國新書資訊網」提供各項新書資訊查詢服務及受理出版單位線上申請及查詢 ISBN/CIP 申請進度。「國際標準錄音錄影資料代碼查詢系統」提供業者及一般民眾線上查詢及網路申辦。	國際標準書號中心	107 年 12 月
	2.11 擴充升級「全國新書資訊網」之功能，使之更加符合使用者的需求。	國際標準書號中心	107 年 12 月
	2.12 維護本館「古籍與特藏資源系統」並修正網上資料與資訊內容，確保資訊的正確性與資訊連結的順暢無誤，提	特藏文獻組	每月持續辦理

實施要項 執行項目	推動做法	承單	辦位	預定完成時間
	供讀者迅速便捷的服務。			
	2.13「古籍與特藏資源系統」提供「古籍影像」、「古籍聯合目錄」、「台灣家譜聯合目錄」、「金石拓片資料庫」等之整合查詢，便利讀者檢索特藏文獻資料。	特藏文獻組		每月持續辦理
	2.14「古籍影像檢索系統」除提供原書館藏地查詢外，更配合不同使用需求，提供簡易查詢、進階查詢等功能。讀者可藉由題名、人名等檢索點進行查詢，檢索結果更提供作者、年代及館藏地等之後分類功能。	特藏文獻組		每月持續辦理
	2.15 建置並維護「通用型古籍數位人文研究平台」，建構古籍全文環境，提供數位分析工具，協助研究者發展更多元研究面向。	特藏文獻組		107年12月
	2.16「漢學研究中心出版品全文資料庫」呈現《漢學研究》、《漢學研究通訊》篇目和全文，提供民眾無償下載、檢索，全年預計新增100筆。	漢學研究中心學術交流組		107年12月
	2.17 館藏目錄查詢系統提供讀者以題名、作者、索書號、ISBN等查詢各類型館藏資料，並可限定資料類型，亦提供新上架圖書的查詢等。	館藏發展及書目管理組		每月持續辦理
	2.18 每月提供漢學新書通報，讓讀者即時掌握新書資訊，提升服務品質，確保新書出版時間，以利讀者借閱利用。	漢學研究中心資料服務組		107年12月
3. 服務行為的友善性	3.1 推動走動式管理及服務，主動協助讀者指導利用館藏與特藏資源，滿足讀者知識的需求。	知識服務組		每日持續辦理
	3.2 辦理閱覽服務人員教育訓練，每年規劃服務禮貌及專業知能教育訓練課程，加強館員之服務禮儀及知能，提升對讀者服務之品質。	知識服務組		107年12月
	3.3 提供特藏文獻相關諮詢及利用指導服務，受理讀者藉由各種多元管道，包括口頭、書面、電郵、網路社群等提出之各項特藏文獻使用諮詢問題。	特藏文獻組		每日持續辦理
	3.4 接待「外籍學人來臺研究漢學獎助」，接受外交部委辦「臺灣獎助金」協助學者來臺研究，採用雙語專業服務，並提供來臺相關學術資源、生活資訊諮詢與規劃文化交流聯誼活動。	漢學研究中心學術交流組		每月持續辦理
	3.5 出版品送存註記入藏，系統主動發送謝函。	館藏發展及書目管理組		每月持續辦理
	3.6 圖書送存結果透過系統主動發送電子郵件通知。	館藏發展及書目管理組		每月持續辦理
	3.7 三節(端午、中秋及春節)寄送電子賀卡給出版社。	館藏發展及書目管理組		每月持續辦理
	3.8 辦理電話禮貌測試作業。	秘書室		107年12月
4. 服務資訊透明度： (1) 資訊公開	4.1.1 建置「圖書調閱查詢系統」，提供讀者即時查詢個人調閱圖書之狀態及處理進度。	知識服務組		每日持續辦理
	4.1.2 於本館網站設置「政府公開資訊」專區，提供各項公開資訊。	數位知識系統組		107年12月

實施要項	推動做法	承辦單位	預定完成時間	
執行項目				
	4.1.3 申辦 ISBN/CIP/ISRC 之相關作業要點、作業流程、進度、書表範例及書目資料等，民眾及出版單位均可於「全國新書資訊網」及「國際標準錄音錄影資料代碼查詢系統」查閱運用。	國際標準書號中心	107 年 12 月	
	4.1.4 定期編印圖書館英文通訊 (NCL Newsletter)，寄送國內外圖書館與交換單位，提供圖書館政策發展、研究成果簡介、各地區圖書館活動概況以及國際交流活動等資訊，輔以照片活潑版面以加強國際能見度；每期出刊後並將 PDF 檔置放本館網頁，以廣為利用。	國際合作組	107 年 12 月	
	4.1.5 申辦「外籍學人來臺研究漢學獎助」，接受外交部委辦「臺灣獎助金」等相關事宜之相關規定、程序、申請均於網頁公布，並於受理作業期間，採線上作業受理。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月	
	4.1.6 「電子書刊送存閱覽服務系統」提供電子書送存進度線上查詢。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理	
	4.1.7 每季公布 ISBN 圖書送存成果及製作成果精選。	館藏發展及書目管理組	每季持續辦理	
	4.1.8 館藏中文書目原編上傳全球最大書目資訊中心 OCLC，公開臺灣出版書目，讓全球查詢，提升臺灣出版品能見度及學術研究成果。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理	
	4.1.9 提供「中文主題編目規範系統」，將本館出版的分類表及主題詞表以瀏覽及檢索方式，提供國內及有中文館藏之圖書館進行圖書資料主題標引用。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理	
	4.1.10 主動公開本館出版的分類表及主題詞表不定期修訂內容，提供各圖書館利用。	館藏發展及書目管理組	107 年 12 月	
	4.1.11 主動觀察與蒐集國內外資訊組織專業領域之發展，透過本館編目園地及定期發行電子報方式，傳遞資訊組織專業最新資訊予國內各圖書館及圖書館從業人員參考。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理	
	4.1.12 定期編印《國家圖書館館訊》，寄送國內外圖書館與交換單位，提供本館館務報導、圖資新知、館務簡訊、新近出版品、活動預告等資訊；每期出刊後並將 PDF 檔置放於本館網頁，供民眾查閱及運用。	出版中心	每季出版	
	4.1.13 遠距學園於本館網站讀者服務-常見問答-重要系統之使用說明-提供簡明之系統使用說明。	圖書館事業發展組	107 年 12 月	
	4.1.14 圖書館營運法規公布於本館官網，供民眾查閱及運用。	圖書館事業發展組	107 年 12 月	
	4.1.15 各類人力進用均本公開透明原則，於行政院人事行政總處求人、本館全球資訊網等網站公告。	人事室	每日持續辦理	
	(2) 資料開放	4.2.1 建置及充實「臺灣博碩士論文知識加值系統」，成為國家級之完整學位論文總書目庫與資訊整合平台，推動我國學位論文資訊共建共享與學術傳播自由。	知識服務組	每月持續辦理
		4.2.2 建置及充實「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」，提供學術社群及社會大眾人士，跨學門查詢臺灣人文及社會科學引文索引之相關資料，而且充分關聯「臺灣期刊論文索引資料庫」與「臺灣博碩士論文知識加值系統」，方便使用者便捷了解全文所在與利用數位化全文。	知識服務組	每月持續辦理

實施要項	推動做法	承單	辦位	預定完成時間
執行項目				
	並且包含引文統計分析功能，每年輔助政府機構如科技部進行評鑑，足以有效提升國家學術研究之質量。			
	4.2.3 建置及充實「臺灣期刊論文索引資料庫」，收錄臺灣出版中西文期刊逾 5,000 種，為臺灣最完整之綜合性期刊索引資料庫。持續努力與出版社、作者洽談公開利用授權，提高全文上網率，以提升期刊文獻檢索及全文利用之便利性。	知識服務組		每月持續辦理
	4.2.4 建立及充實政府文獻資訊相關資料庫「政府公報資訊網」、「政府統計資訊網」等之數位內容，提供一般查詢、進階查詢、瀏覽查詢等智慧型檢索功能；透過單一查詢窗口，提供整合式檢索利用服務；並提供政府機關構進行超連結及共建共享服務。	知識服務組		每日持續辦理
	4.2.5 建置館藏目錄查詢系統，提供讀者簡易檢索、進階查詢及瀏覽查詢等功能，檢索各種資源，讀者可於線上申請書刊，亦可直接連結相關的電子書或全文。	知識服務組		每月持續辦理
	4.2.6 每月發行「國家圖書館藝術暨視聽資料中心電子報」，報導或預告全國藝術相關表演、展覽及學術活動之訊息及整理當月藝文活動之延伸閱讀資料，主動提供讀者資訊。	知識服務組		每月持續辦理
	4.2.7 定期匯出 NBINet 聯合目錄新增及修訂之本國出版品書目，轉換為*.csv 格式並上傳至「政府資料開放平台」，以便提供普及的資料格式讓更多民眾下載及再利用。	書目資訊中心		每季持續辦理
	4.2.8 凡申請 ISBN/CIP 之預告新書出版資訊，皆完整公開於「全國新書資訊網」及政府資料開放平臺(Open data)上，提供檢索及下載服務。	國際標準書號中心		107 年 12 月
	4.2.9 凡申請 ISRC 之錄音暨錄影曲目資料，皆完整公開於「國際標準錄音錄影資料代碼查詢系統」及政府資料開放平臺(Open data)上，提供檢索及下載服務。	國際標準書號中心		107 年 12 月
	4.2.10 提供特藏文獻數位影像於網際網路供各界閱覽利用。	特藏文獻組		每日持續辦理
	4.2.11 提供已獲獎助之本館「外籍學人來臺研究漢學獎助」，接受外交部委辦「臺灣獎助金」等歷年學人研究題目、任職機構等資訊，使民眾可了解國際研究面向之一角。	漢學研究中心學術交流組		每月持續辦理
	4.2.12 「漢學研究中心出版品全文資料庫」呈現《漢學研究》、《漢學研究通訊》篇目和全文，提供民眾無償下載、檢索，全年預計新增 100 筆。	漢學研究中心學術交流組		107 年 12 月
	4.2.13 建置漢學通訊電子報結合 GIS 資訊服務，每年新增約 130 條。分階段匯入資料，使豐富的電子報資訊呈現能與地理資訊系統結合。	漢學研究中心學術交流組		107 年 12 月
	4.2.14 已建置「國家圖書館鏈結資源系統」提供主題詞或分類號查詢本館館藏書目資料及單筆檔案下載，亦提供「中文主題詞表」、「中文圖書分類法 2007 年版」、「中文人名權威控制」linked data 檔案格式下載。	館藏發展及書目管理組		107 年 12 月
	4.2.15 將「電子書刊送存閱覽服務系統」所取得之送存典藏電子書，提供讀者館內閱覽或館外借閱。	館藏發展及書目管理組		每月持續辦理
(3) 案件查詢管道	4.3.1 線上申請圖書調閱後，現場即時顯示申請結果及取書相關訊息。	知識服務組		每日持續辦理

實施要項 執行項目	推動做法	承辦 單位	預定完 成時間
	4.3.2 為方便讀者利用本館自修室，提供自修室座位線上預約服務，讀者可透過網路預約 7 日內之自修室座位。	知識服務組	每日持續辦理
	4.3.3 為增進讀者對本館之認識，提供以傳真或電子郵件方式申請中文導覽解說服務，以了解各項圖書資源之利用。	知識服務組	每日持續辦理
	4.3.4 為便利讀者進行團體研究討論之需求，於 2 樓及 3 樓設置團體討論室，讀者可於網路預約或現場登記使用。	知識服務組	每日持續辦理
	4.3.5 針對 NBINet 合作館上傳之書目檔，提供線上查詢處理狀態，以便即時了解資料處理情形。	書目資訊中心	每月持續辦理
	4.3.6 申辦 ISBN/CIP/ISRC 之案件處理進度，申請人可於「全國新書資訊網」及「國際標準錄音錄影資料代碼查詢系統」查詢及取號外，亦可利用電話或現場等方式查詢進度。	國際標準書號中心	107 年 12 月
	4.3.7 建置「獎助學人研究報告」資料庫，將「外籍學人來臺研究獎助」、受外交部委辦之「臺灣獎助金」學人在臺的研究成果呈現於網站。	漢學研究中心學術交流組	每月持續辦理
	4.3.8 「電子書刊送存閱覽服務系統」提供電子書送存進度線上查詢。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	4.3.9 圖書送存處理提供出版人以電話、電子郵件等方式詢問進度。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	4.3.10 「編目園地」提供「資訊組織諮詢服務」之網頁表單提問，提供便捷之線上諮詢服務，亦提供電話及電子郵件諮詢服務。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	4.3.11 提供文教區場地申辦狀況之全年無休線上查詢。	秘書室	每日持續辦理
5. 其他足以呈現服務友善性的數據或具體事證說明。	5.1 本館遠距學園平臺提供學員可利用行動載具如平板電腦及手機進行學習，並於本館官網及終身學習入口網路等提供單一登入服務，同時透過全國公務人員圖書資訊素養系列活動「文獻搜尋工作坊」加強推廣。	圖書館事業發展組	107 年 12 月
二、服務遞送			
(一) 服務便捷 1. 建置單一窗口整合服務	1.1 設置總服務臺，提供一般問題諮詢、圖書檢索及調閱申請等服務，協助讀者解決各項閱覽問題。	知識服務組	每日持續辦理
	1.2 設置參考諮詢服務櫃檯，提供讀者參考問題諮詢服務、國內外館際合作之申請與取件服務。	知識服務組	每日持續辦理
	1.3 提供「單一登入入口網站」服務，簡化使用者系統帳號申辦作業流程，並能減少多個帳密與多重登入之困擾。	數位知識系統組	持續辦理
	1.4 「電子資料庫」整合查詢服務，提供本館採購之資料庫跨資料庫檢索。	數位知識系統組、館藏發展及書目管理組	持續辦理
	1.5 辦理「全國圖書書目資訊網」(NBINet) 聯合目錄維運，提供一站式查詢國內 90 餘所合作單位上傳之館藏目錄。	書目資訊中心	持續辦理
	1.6 申辦 ISBN/CIP/ISRC 案件可透過臨櫃、傳真、網站單一窗口辦理，一處收件，全程完整服務。	國際標準書號中心	107 年 12 月

實施要項	推動做法	承辦單位	預定完成時間
執行項目			
	1.7 申辦「外籍學人來臺研究漢學獎助」,接受外交部委辦「臺灣獎助金」等相關事宜之相關規定、程序、申請均於網頁公布,並於受理作業期間,採線上作業受理,且以 E-mail 通知受獎者獲獎,確認後公布於網路。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月
	1.8「編目園地」提供「資訊組織諮詢服務」之網頁表單提問,提供便捷之線上諮詢服務,並提供電話諮詢服務。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	1.9「線上書刊推介」提供讀者網站線上推介圖書單一窗口,亦提供以電子郵件、書面方式受理。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	1.10 透過「電子書刊送存閱覽服務系統」提供電子書 ISBN 申請與線上送存作業單一窗口服務。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	1.11 建置及維護「臺灣網站典藏系統」典藏之各版本網站,經授權後供各界查詢利用。	館藏發展及書目管理組	107 年 12 月
2. 減除申辦案件需檢附之書表騰本	2.1 提供免附照片辦證服務,簡化讀者辦理閱覽證流程,便利讀者入館查檢圖書資訊。	知識服務組	每日持續辦理
3. 開發線上申辦或跨平台通用服務	3.1 提供「網路申辦閱覽證」、「自修室座位預約系統」、「電腦檢索座位預約系統」、「團體討論室預約系統」及「研究小間」等線上服務。	知識服務組	每日持續辦理
	3.2 提供線上圖書調閱服務。	知識服務組	每日持續辦理
	3.3「學術知識服務網」提供資訊素養數位教材、中文參考工具書、開放取用電子書等網路資源,並提供「諮詢服務」之網頁表單提問服務。	知識服務組	每日持續辦理
	3.4「i 找書」(APP),提供讀者查詢國內 80 餘所圖書館目錄、管理及分享儲存的書目、自訂主題書單,並能連結網路書店。	數位知識系統組	每日持續辦理
	3.5「行動版館藏查詢系統」提供手機讀者方便查詢與瀏覽,本網頁除提供查詢本館館藏資料外,另有本館「最新消息」、「開館時間」、「交通位置」及「閱覽專室」等四大類資訊。	數位知識系統組	每日持續辦理
	3.6「幸福閱讀」(QRead APP),將本館部分已數位化之電子書,透過行動條碼(QR code)提供可於桌機、筆電上免費借閱,毋需註冊帳號及密碼,類比金融網路 ATM 不受時間、地點限制的服務。	數位知識系統組	每日持續辦理
	3.7「單一登入入口網站」會員申請服務:每月統計會員申請人次。	數位知識系統組	每月持續辦理
	3.8 電子報訂閱服務:每月統計訂閱人次。	數位知識系統組	每月持續辦理
	3.9 活動線上報名服務:每月彙整申辦活動場數及統計報名人次。	數位知識系統組	每月持續辦理
	3.10 申辦 ISBN/CIP/ISRC 案件皆可線上提出申請。	國際標準書號中心	每日持續辦理
	3.11 提供善本古籍線上申請閱覽服務,簡化申辦作業流程及申辦等候時間。	特藏文獻組	107 年 12 月

實施要項	推動做法	承辦單位	預定完成時間
執行項目			
	3.12 申辦「外籍學人來臺研究漢學獎助」,接受外交部委辦「臺灣獎助金」等相關事宜之相關規定、程序、申請均採線上作業受理。	漢學研究中心學術交流組	107年12月
	3.13 「漢學通訊電子報訂閱服務」,每月發刊一期,並以電子郵件寄發國內外相關學者專家。	漢學研究中心學術交流組	每月持續辦理
	3.14 擴充「公共圖書館圖書資源共享服務平台」電子書整合查詢功能,提供民眾單一界面查詢各資源中心電子書館藏。	館藏發展及書目管理組	107年11月
(二)服務可近性	1.1 分群分眾辦理客製化圖書館資源與利用導覽活動。	知識服務組	107年12月
1. 在地化服務	1.2 針對公職人員需求,於全國各地公務機關辦理文獻搜尋工作坊,規劃以圖書、期刊(包括引用文獻等)、學位論文、政府資源等課程內容。	知識服務組	107年12月
	1.3 針對高中生規劃暑期「青年學者養成營」活動,由學者專家傳授資料蒐集、研究設計與論文寫作的知識與技能,強化青年學子之資訊素養與研究之能。	知識服務組	107年12月
	1.4 提供「每日預告書訊服務」,由訂閱者自行設定有興趣之主題,系統每日將新書書目資訊以電子郵件傳送訂閱者參考。另「書目主題隨選百科書目服務(SOD)」彙集新書資訊、館藏新書、博碩士論文、期刊論文及電子書等系統之書目資訊,依訂閱者需求,將訂閱主題書目資訊傳送訂閱者。	國際標準書號中心	107年12月
	1.5 與各國駐台代表處合辦活動,或邀請國外知名專家學者到館演講,以開拓國人視野,推廣閱讀風氣,並加強國際學術與文教合作。	國際合作組	107年12月
	1.6 接待「外籍學人來臺研究漢學獎助」,接受外交部委辦「臺灣獎助金」協助學者來臺研究,採用雙語專業服務,並提供來臺相關學術資源、生活資訊諮詢與規劃文化交流聯誼活動,提高海外學人對於在臺灣進行研究之認同感與便利性。	漢學研究中心學術交流組	每月持續辦理
	1.7 設置「公共圖書館區域資源中心」,蒐集主題圖書清單再透過專家選書,結合資源中心特色主題集中採購與編目,充實區域資源中心館藏,提升公共圖書館館藏質與量,解決公共圖書館購書經費與專業人力不足問題。	館藏發展及書目管理組	107年12月
	1.8 提供民眾借閱資源中心館藏於便利超商取書與還書服務,擴大服務據點及便利民眾借閱需求。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	1.9 因應各縣市所轄地區及圖書館業務特性,整合圖書館員需求,分區辦理專業知能培訓課程。	圖書館事業發展組	107年12月
	1.10 辦理外籍學人圖書館資源利用指導課程,除了讓學人了解國內漢學研究資源狀況外,並指導學人利用本館各項資料庫,協助學人在臺研究期間有效率的利用本館資源,俾使學人能在短時間內找到所需資源,提升資源利用與研究的能量。	漢學研究中心資料服務組	107年12月
2. 專人全程服務	2.1 接待「外籍學人來臺研究漢學獎助」,接受外交部委辦「臺灣獎助金」協助學者來臺研究,由專人服務,並採用雙語專業服務,並提供來臺相關學術資源、生活資訊諮詢,提高海外學人對於在臺灣進行研究之認同感與便利性。	漢學研究中心學術交流組	每月持續辦理

實施要項	推動做法	承辦單位	預定完成時間
執行項目			
	2.2 公共圖書館區域資源中心圖書採購，從書單蒐集、專家選書、採購、編目、送書、書目轉檔，由本館館藏發展及書目管理組全程辦理，節省去各館各自作業，對提升公共圖書館館藏質量有助益。	館藏發展及書目管理組	107年12月
	2.3 針對民眾大量捐贈圖書，提供派車或請物流公司到府取書。	館藏發展及書目管理組	107年12月
	2.4 提供讀者急需用書速編服務，讀者可以臨櫃、電話或各公務信箱提出急需用書需求，並由本館儘速完成書目相關作業供讀者取閱。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	3. 主動服務		
3.1 針對公務人員需求，與公職人員培訓機關合作，於全國各地政府機關辦理文獻搜尋工作坊，規劃以圖書、期刊、學位論文、政府資源等課程內容，提供專屬知識支援服務；並針對中央及地方各機關學校服務人員舉辦「金資獎—全國公務人員圖書資訊素養競賽」，以加強政府資訊服務之實效為目標，強化其資訊檢索與知識組織之知能。	知識服務組	107年12月	
3.2 為深化研究種子，辦理「青年學者養成營」，提供青年學子自我獨立學習與創新研究的基礎能力。	知識服務組	107年12月	
3.3 「每日預告書訊服務」及「書目主題隨選百科書目服務(SOD)」依訂閱者所選訂主題，每日定期發送，將書目資訊主動提供到府。	國際標準書號中心	107年12月	
3.4 發行「臺灣出版與閱讀」主動寄送各圖書館及文教單位、出版界、學者及媒體等。	國際標準書號中心	107年12月	
3.5 藉由「特藏線上展覽館」、「數位閱讀教育推廣計畫網站」等，提供讀者線上即可參觀特展內容、出版品介紹、電子書下載，以及館藏精華導覽等服務。	特藏文獻組	每月持續辦理	
3.6 結合古籍與尖端科技，提供虛擬實境閱讀體驗，藉由創新服務，吸引民眾閱讀經典。	特藏文獻組	107年12月	
3.7 接待「外籍學人來臺研究漢學獎助」，接受外交部委辦「臺灣獎助金」協助學者來臺研究，由專人服務，並採用雙語專業服務，並主動了解其研究題目所需學術資源配合需求，提供來臺相關學術資源、生活資訊諮詢，提高海外學人對於在臺灣進行研究之認同感與便利性。	漢學研究中心學術交流組	每月持續辦理	
3.8 辦理「出版品 ISBN 申辦及送存教育訓練」政策宣導活動，並主動公告及發函各出版單位，鼓勵數位出版品送存。	館藏發展及書目管理組	107年12月	
3.9 定期更新「編目園地」中相關網站及資料的連結，確保連結正確。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理	
3.10 每月定期發行「編目園地」電子報及使用通訊工具群發新訊公布資訊組織相關訊息。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理	
3.11 定期完成編印之《國家圖書館館訊》(季刊)、《館刊》(半年刊)、《年報》(Annual Report, 中英文版)，以及《圖書館年鑑》等分別寄送海內外圖書館及相關單位。並透過本館全球資訊網、電子報等平台廣為傳播，以滿足偏遠或交通不便地區民眾，瞭解本館最新活動、圖書館事業發展、圖資學術研究成果、各類圖書館和各地區公共圖	出版中心	107年12月	

實施要項 執行項目	推動做法	承單 辦位	預定完 成時間
	書館最新活動概況。		
	3.12 與企業合作提供偏遠中小學校充實閱讀資源之相關服務，縮小城鄉差距。	圖書館事業發展組	107 年 12 月
4. 其他服務作法	4.1 為推廣全民閱讀風氣，深根書香文化，辦理四季閱讀活動講座系列。	知識服務組、國際標準書號中心、特藏文獻組、漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月
	4.2 為推廣館藏，辦理多元化主題書展，推薦主題圖書及精選延伸閱讀，讓讀者深入了解館藏及主題內涵。	知識服務組	107 年 12 月
	4.3 好書 E 傳千里 全球共享臺灣資源：推動「全國臺灣文獻合作數位化計畫」，建置「臺灣華文電子書庫」共享平臺。	數位知識系統組	107 年 12 月
	4.4 與出版社合作推動古籍之復刻出版，藉由廣泛傳播，提供學術研究及大眾利用。	特藏文獻組	107 年 12 月
	4.5 辦理特藏文獻展覽，展現館藏特藏資料價值，推廣文獻之利用與研究。	特藏文獻組	107 年 12 月
	4.6 以 Facebook 做為聯繫外籍獎助學人的平台，設置「世界漢學學友會」社團、「臺灣獎助金」粉絲專頁和社團，以為宣傳獎助、發布活動訊息及成員分享學術心得之平台。全年預計發布 80 則訊息。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月
	4.7 為推展臺灣文史哲相關領域學術研究成果，配合臺灣漢學資源中心辦理「臺灣漢學講座」，預定於海外重要學術機構與學校舉辦 6 場講座。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月底
(三) 服務成長及優化 1. 突破成長	1.1 透過書目品管機制，整合處理 100 所合作單位之 18 種系統輸出之多元格式資料，匯集於單一資料庫，並提供多種輸出格式，以符合圖書館專業人員及一般使用者之書目服務需求，提供各界使用者查詢利用。	書目資訊中心	每月持續辦理
2. 優質服務	2.1 針對公務人員需求，到府辦理文獻搜尋工作坊，並針對中央及地方各機關學校服務人員舉辦「金資獎—全國公務人員圖書資訊素養競賽」，以加強政府資訊服務之實效為目標，強化其資訊檢索與知識組織之知能。	知識服務組	107 年 12 月
	2.2 建置「臺灣記憶」新一代系統，將原資料庫之數位內容，以及本館其他有關臺灣研究之資料庫彙整為一；並調查蒐集外部相關資源，架構寶島曼波地理資訊加值服務基礎，建立具時空概念、層面式的新「臺灣記憶」系統。系統另將建置開放一共通平台，支援各縣市，協同建置「城市記憶」；另提供共建共享平臺，民眾可自主上傳有關臺灣之數位資源，拓展資料庫多元內容與知識視野，共同架構雲端寶島時代記憶，備供民眾應用，具體展現臺灣研究之數位人文特色。	知識服務組	107 年 12 月
	2.3 每年定期發布「臺灣新書出版現況及其趨勢分析報告」，以前一年度向本館申請 ISBN 資料進行統計分析報告，利用新聞稿及本館網頁，加強各界對出版現況之瞭解。	國際標準書號中心	107 年 12 月

實施要項	推動做法	承辦單位	預定完成時間
執行項目			
	2.4 推動古籍文獻國際合作數位化，掌握散佚海外之善本古籍文獻，彌補國內研究資源。	特藏文獻組	107 年 12 月
	2.5 建置國際中文古籍書目合作平臺，與全球共享臺灣文化資源。	特藏文獻組	107 年 12 月
	2.6 持續參與國際文獻資產保存計畫，展現特藏文獻資源於國際平臺，並提供全球利用	特藏文獻組	107 年 12 月
	2.7 於海外設立「臺灣漢學資源中心」，選擇國外重點大學、研究機構或圖書館設置，每年由國圖贈予臺灣出版發行之漢學和臺灣研究相關論著和電子資源，並加強雙邊合作，促進臺灣優質出版品的國際能見度，以及推廣臺灣數位資源。	國際合作組	107 年 12 月
	2.8 持續與海外圖書館、資訊中心與學術研究機構等 600 多個單位建立出版品交換關係，將優質臺灣出版品推廣至全世界，拓展臺灣學術成果的國際能見度，成為我國文化外交的重要利器。	國際合作組	107 年 12 月
	2.9 參與跨機構計畫，建置漢學通訊電子報結合 GIS 資訊服務，每年新增約 130 條。分階段匯入資料使豐富的電子報資訊呈現能與地理資訊系統結合。未來 4 年內將以匯入超過萬筆以上資訊為目標。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月
	2.10 推展臺灣文史哲相關領域學術研究成果，配合臺灣漢學資源中心辦理「臺灣漢學講座」，預定於海外重要學術機構與學校舉辦 6 場講座。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月
	2.11 定期編印本館《館訊》(季刊)、《館刊》(半年刊)、《圖書館年報》(Annual Report, 中英文版), 以及《圖書館年鑑》等, 寄送國內外各類型圖書館、圖書資訊學系所等單位, 以提供本館最新活動、圖書館事業發展、圖書學術研究成果、各類圖書館和各地區公共圖書館最新活動概況等傳布海內外, 以提高我國文化、閱讀推動與圖書館界之國際能見度。各刊出刊後, 將全文數位檔案置放本館全球網站上, 以廣為傳播及利用。	出版中心	107 年 12 月
	2.12 整合跨領域機構資源, 推動異業結盟, 俾能集結多方力量而能有效提倡全國閱讀風氣。	圖書館事業發展組	107 年 12 月
	2.13 規劃並辦理臺灣閱讀風貌調查, 分析讀者使用行為及閱讀興趣, 提供出版社參考。	圖書館事業發展組	107 年 2 月
	2.14 辦理漢學主題書展, 選擇館藏具有特色的主題圖書, 於每年六月及十月辦理, 除了推廣館藏漢學資源外, 並啟發讀者對漢學研究的興趣, 提升服務品質, 也提供優質的參考服務。	漢學研究中心資料服務組	107 年 12 月
	2.15 辦理外籍學人圖書館資源利用指導課程, 向學人介紹國內漢學研究資源, 提供學人優質的服務環境及資訊服務, 並促進學術及文化交流。	漢學研究中心資料服務組	107 年 12 月
三、服務量能			
(一) 內部作業簡化	1. 建置「期刊線上管理系統」, 簡化紙本期刊登錄作業流程, 建立書商聯絡資訊檔, 並強化統計功能, 提升整體期刊點收作業效率。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	2. 批次匯出博碩士系統學位論文簡目, 運用書目編修相關軟體、學校系所代碼、博碩士論文批次歸類機制, 節省人工查詢及建檔, 提高學位論文編目作業效率。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理

實施要項 執行項目	推動做法	承單 辦位	預定完 成時間
	3. 全面落實差勤系統化，請假、排調班上線申請，並提供同仁即時查閱個人差勤資料之服務，有效節省同仁申請、查閱及人事單位行政管理之時間。	人事室	每日持續辦理
	4. 推動人事作業申請表單及流程之簡化措施，期能節省內部申請之行政程序及時間，且兼顧對同仁之服務品質維護。	人事室	每日持續辦理
(二) 服務精進機制	1. 為即時掌握有效讀者之身份，獲知讀者館藏利用狀態，提升圖書館館舍、人員及館藏安全，進行圖書館門禁管理系統更新，以有效管制讀者進出圖書館。	知識服務組	107 年 12 月
	2. 為使讀者入館時更加便利，提供多元入館服務，開放讀者利用行動閱覽證、智慧閱覽證輕鬆入館。	知識服務組	107 年 12 月
	3. 建置圖書館虛擬導覽服務，提供民眾線上導覽，體驗身歷其境之瀏覽造訪，探索圖書館相關資訊，以提升服務品質。	知識服務組	107 年 12 月
	4. 推動「iTaiwan 無線網路擴展計畫」，有效增進網路服務品質	數位知識系統組	107 年 12 月
	5. 參與跨機構計畫，建置漢學通訊電子報結合 GIS 資訊服務，每年新增約 130 條。分階段匯入資料使豐富的電子報資訊呈現能與地理資訊系統結合。未來 4 年內將以匯入超過萬筆以上資訊為目標。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月
	6. 逐步與分階段性導入《漢學研究》線上投稿系統，使編輯作業與審稿制度化，並提高處理編輯事務效能。	漢學研究中心學術交流組	107 年 12 月
	7. 批次匯出 ISRC 系統之書目，運用錄音錄影資料批次歸類功能，節省人工查詢、建檔及主題編目，提高錄音錄影資料編目作業效率。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	8. 已開發之「MARC 21 拼音轉換應用系統」，如遇 MARC 21 此一國際規範有重大更新時，將隨之修改本項系統相關功能，以提供國內各圖書館最佳 MARC 21 拼音轉換服務，方便各圖書館將其書目上傳全球最大書目資訊中心 OCLC 前，快速完成拼音轉換處理。	館藏發展及書目管理組	107 年 12 月
	9. 已開發之「書目紀錄建置 RDA 編目元素轉換程式」，除提供全國圖書館免費下載使用外用，若國際最新編目規範 RDA 內容有重大異動時，將隨之修改本項轉換程式，以因應資訊組織之國際發展趨勢。	館藏發展及書目管理組	107 年 12 月
	10. 開發「館藏發展及書目管理組電子登錄簿管理系統」，以電子化精進人工登錄號領用與使用管控作業，以電子登錄簿取代紙本登錄簿。	館藏發展及書目管理組	每月持續辦理
	11. 持續推動本館創新創意提案活動實施計畫，鼓勵本館同仁運用智慧及發揮創意，積極提出與本館業務相關之各項創意構想或創新行動，進而落實服務創新，提升行政效率，推廣全民閱讀風氣及塑造本館積極創新之組織文化的動力。	秘書室	107 年 6 月、12 月
四、服務評價			
(一) 服務滿意情形	1. 辦理圖書館服務滿意度調查，針對圖書館館藏、人員、服務與空間設施等進行調查，以瞭解讀者對本館各項服務的看法。	知識服務組	107 年 12 月
	2. 辦理服務滿意度調查，了解出版單位對 ISBN 暨 CIP 申辦服務的使用情況和滿意度，以做為未來改善服務內容的參考。	國際標準書號中心	107 年 12 月

實施要項	推動做法	承辦單位	預定完成時間
執行項目			
	3. 辦理讀者利用特藏文獻資源滿意度調查，做為業務改善之參考。	特藏文獻組	107 年 12 月
	4. 接待「外籍學人來臺研究漢學獎助」，接受外交部委辦「臺灣獎助金」協助學者來臺研究，由專人服務，並採用雙語專業服務，主動了解其對服務之滿意度。	漢學研究中心學術交流組	每月持續辦理
	5. 以問卷調查民眾對本館所辦理之閱讀推廣活動之意見，除了解民眾滿意度之外，並可做為後續規劃與辦理各項活動之參考。	圖書館事業發展組	107 年 12 月
(二) 意見回應處理情形	1. 「臺灣博碩士論文知識加值系統」、「臺灣人文及社會科學引文索引資料庫」及「臺灣期刊論文索引系統」提供聯絡信箱與勘誤回報管道，建立與讀者互動管道，了解讀者需求與意見。	知識服務組	每日持續辦理
	2. 於 FB 建立官方粉絲專頁，並建立「國家圖書館臉書訊息公布規範及審核機制」，讀者可藉此管道回應與提問各項問題。	數位知識系統組	每日持續辦理
	3. 「臺灣華文電子書庫」提供『聯絡我們』線上表單，提供讀者反映系統服務之相關意見。每日查檢讀者意見反映案件，並於三日內回復讀者意見處理情形。	數位知識系統組	每日持續辦理
	4. 「全國新書資訊網」及「國際標準錄音錄影資料代碼查詢系統」分別提供『聯絡信箱』、『Q&A 答客問』線上表單，提供讀者反映相關意見。每日由專人檢視讀者意見反映案件，並於三日內回復讀者意見處理情形。	國際標準書號中心	每日持續辦理
	5. 設置館長信箱、讀者意見箱及服務專線電話，將館長電子信箱置於網站首頁，提供讀者利用，以廣納建言，並針對讀者意見與建議事項，指派專人積極主動迅速回應，暢通溝通管道。讀者意見書以最速件分文，於 3 日內完成處理陳核，納入管考進行後續處理追蹤列管。	秘書室	每日持續辦理

陸、執行步驟

- 一、由本館所屬各單位依據年度預定推動重點或階段性工作，訂定提升服務品質執行項目，做為執行與管考之依據。
- 二、由館長擔任召集人，邀集各單位主管成立提升服務品質推動小組，負責推動提升服務品質之相關工作；指定專責人員每季定期彙整及檢視各項推動工作進度，追蹤列管是否有未符或未執行項目並妥適提出改進之建議與做法，以改善缺失並提升整體服務品質。
- 三、落實規劃(Plan)、執行(Do)、查核(Check)及處置(Action)等程序，建立若干品管圈、團結圈等小組，並積極參與上級機關不定期考核及實地訪視作業，以確認提升服務品質推動之成效。
- 四、本計畫得依實際辦理情形定期酌予滾動修正。

柒、管考獎懲

- 一、依計畫每季進行執行績效之檢核作業，並不定期進行查核，以掌握各執行項目之具體執行情形及確認有無達成預期效益，未達成預期目標之執行項目將進行列管追蹤至改善為止，俾恆維服務品質。

- 二、對於上級機關實施不定期考核結果召開業務檢討會議，針對相關缺失積極改善，並就建議改進事項之後續辦理情形提報相關會議進行追蹤列管。
- 三、執行項目績效結果將做為相關業務承辦人員年終考績評定之考量。